

# „Alles muss auf den Tisch“

## INTERVIEW Wie die Kommunikationsagentur LMK mit Krisenfällen umgeht

**Frankfurt** – Die Beratungsagentur LMK von Jana Lautenschläger und Dirk Metz unterstützt unzählige Institutionen und beeinflusst auf diese Weise den Diskurs in Deutschland, ohne dass die Öffentlichkeit davon weiß. Dieter Sattler besuchte das LMK-Büro in Frankfurt und fragte bei den beiden Geschäftsführern nach.

### Sie beraten in Krisensituationen, wer kommt auf Sie zu?

**Lautenschläger:** Das ist ein breites Spektrum. Wir sprechen von Unternehmen, Verbänden, Kirchen und Einzelpersonen in ganz unterschiedlichen Situationen. Das reicht von Vorwürfen sexualisierter Gewalt, über Betrugsfälle, komplexe rechtliche Auseinandersetzungen, Cyberangriffe bis hin zu anonymen Schreiben – zum Beispiel gegen Vorstands- oder Aufsichtsratschefs. Wir begleiten diese zum einen in der Vorbereitung auf Krisen als auch in der ad-hoc Begleitung.

### Was sind die häufigsten oder typischen Sofortmaßnahmen, die Sie empfehlen?

**Lautenschläger:** Das Wichtigste ist, sich rasch einen vollständigen Überblick zu verschaffen und die wichtigsten Personen zusammenholen. Zentral: Alle Karten müssen auf den Tisch, auch wenn das unangenehm sein kann. Wir können nur professionell beraten, wenn wir über alle relevanten Informationen verfügen – dazu gehören auch mögliche Fehler. Wir müssen schnell, aber auch sorgfältig arbeiten.

### Einer ihrer spektakulärsten Beratungsfälle war eine Schule in der Nähe von Heidelberg, nachdem dort ein 18-Jähriger im Januar 2024 eine Mitschülerin erstochen hatte. Wie sind Sie da vorgegangen?

**Metz:** Wir haben zunächst einen Krisenstab gebildet und eng mit der Polizei zusammengearbeitet. Die große Herausforderung war, die Schule und ihre unter Schock stehenden Schülerinnen und Schüler, die Lehrerschaft, aber insbesondere auch die Familie des Mädchens vor dem Ansturm der Medien zu schützen. In solchen Fällen ist es enorm wichtig, den Informationsfluss zu kanalisieren.

### Dieser Fall war sicher speziell. Wie verhält es sich, wenn es in einem Unternehmen oder einer Institution Vorwürfe wegen Vorteilsnahme oder sexualisierter Gewalt gibt? Sie sagten, alle Karten müssten auf den Tisch. Empfehlen Sie also komplette Transparenz?

**Lautenschläger:** Nach außen kann man natürlich nicht alles offenlegen. Das hat unterschiedliche Gründe: von Persönlichkeitsrechten bis zur Rücksicht auf laufende Ermittlungen. Aber: Was kommuniziert wird, muss wahr sein. Bei Fällen sexualisierter Gewalt handeln wir nach dem Dreiklang: Betroffene müssen geschützt werden und den Raum bekommen, den sie benötigen. Beschuldigte sollten nicht verurteilt werden. Wir sprechen deshalb nicht von „Täter“, sondern zunächst von „Vorwürfen“. Dazu kommt – die Reputation einer Institution lässt



**Ein Fall des Krisenteams:** Ein Foto vom 25. Januar 2024 zeigt Einsatzkräfte, die an eine Schule in St. Leon-Rot nahe Heidelberg gerufen worden sind. Dort hatte ein Gymnasiast eine Mitschülerin erstochen. RENÉ PRIEBE

sich nur schützen, wenn die Verantwortlichen solche Situationen ernst nehmen, verantwortungsbewusst handeln und bereit sind aufzuarbeiten, Konsequenzen zu ziehen.

**Metz:** Sehr wichtig ist – völlig unabhängig vom Thema – auch die interne Kommunikation. Die Mitarbeiter dürfen, wenn über ein Unternehmen öffentlich berichtet wird, nicht das Gefühl haben, als letzte informiert zu werden. Im Gegenteil: Sie sind gerade in solch kritischen Momenten wichtige Bot-

wird. Und klar, die Kirchen tragen eine besondere moralische Verantwortung. Entscheidend ist: Aufarbeiten mit Fehlern ist besser, als aus Angst vor Fehlern gar nicht aufzuarbeiten.

### Sie beraten auch im Sport. Da haben Sie auch einen spektakulären Fall begleitet?

**Metz:** Ja, wir haben den SV Wehen Wiesbaden beraten, als ein Jugendtrainer im Herbst 2024 wegen Vorwürfen sexueller Gewalt verhaftet wurde. Der Verein erklärte sogleich, dass er bei der Aufklärung natürlich eng mit der Polizei zusammenarbeitet. Die Eltern wurden sofort informiert – es wurden Gespräche angeboten, Sorgen ernstgenommen. Es kam dann relativ schnell heraus, dass der inzwischen zu einer hohen Haftstrafe verurteilte Täter die angeklagten Verbrechen nicht im Kontext des SV Wehen Wiesbaden verübt hatte.

**Lautenschläger:** Und dennoch wurde dem Verein – gerade auch in der Berichterstattung – immer wieder implizit eine Verletzung seiner Schutzpflicht vorgeworfen. Aus Respekt gegenüber den Betroffenen verzichtete er dennoch darauf, der vorverurteilenden Berichterstattung entgegenzutreten. Nicht aus Schwäche, sondern aus Haltung: Jedes von sexualisierter Gewalt betroffene Kind ist gleich viel wert – unabhängig davon, wo es Fußball spielt und ob es im Dorfverein um die Ecke oder einem Profiklub zu sexualisierter Gewalt kommt.

### Haben Sie auch schon Aufträge abgelehnt oder Mandate zurückgegeben?

**Metz:** Ja, wenn eine Person oder ein Unternehmen beraterresistent ist und offensichtlich Informationen zurückhält. Es muss gegenseitiges Vertrauen da sein. Wenn man das Gefühl hat, da kommt immer noch etwas nach, von dem wir nichts wissen, hat es keinen Sinn.

### Ein Berater hatte unlängst empfohlen, bei Social-Media-Kampagnen gegen ein Unternehmen nicht mit Gegenkampagnen zu re-

### agieren, weil das die Aufmerksamkeit noch verstärken würde. Sehen Sie das auch so?

**Lautenschläger:** Ja. Normalerweise sagen wir: Aushalten, da man diese emotionalisierten Debatten zumeist nicht gewinnen kann und am Tag danach eine neue sprichwörtliche Sau durchs Land getrieben wird. Internet-Trolle sollte man nicht noch anstacheln. Anders verhält es sich aber bei offensichtlich falschen Vorwürfen und Verleumdungen. Da muss man auch mal dagegenhalten. Aber kurz und knapp, um die Debatte nicht ausufern zu lassen.

**Metz:** Bei offenkundigen Falschbehauptungen und Verleumdungen muss man gegebenenfalls auch über juristische Schritte nachdenken.

### Sehen Sie sich in ihrem Beratungsgeschäft nur als Dienstleister oder fühlen Sie auch einen gesellschaftlichen Auftrag?

**Lautenschläger:** Gerade bei Themen, die mit sexualisierter

Gewalt zu tun haben oder bei Vorfällen in psychiatrischen Kliniken ist auch eine gesellschaftliche Komponente mit dabei. Da können wir dazu beitragen, mehr Sensibilität zu schaffen und Stigmatisierung abzubauen. Wir machen auch dazu regelmäßig Workshops, um Kliniken oder Krankenhäuser auf heikle Situationen vorzubereiten. Übernehmen in Einzelfällen manchmal auch die Öffentlichkeitsarbeit und den Kontakt zu den Medien.

### Angenommen, die unter Druck geratene Demokratie wäre ein Unternehmen und käme wegen einer Krisenberatung auf sie zu. Was würden Sie empfehlen?

**Lautenschläger:** Verschiedene Meinungen aushalten. Nur so kann eine Demokratie bestehen.

**Metz:** Und den Mut haben, Entscheidungen zu treffen, die auch unbequem sein können, ja müssen.

**INTERVIEW: DIETER SATTLER**

### Zur Person

**Jana Lautenschläger und Dirk Metz** sind Gründer und Geschäftsführer der Kommunikationsagentur LMK ([www.lm-k.de](http://www.lm-k.de)) in Frankfurt. Sie unterstützen unterschiedliche Institutionen in der strategischen Vorbereitung auf Krisen – etwa mit Simulationen – als auch in akuten Krisen.

**Jana Lautenschläger** studierte Economics & Business Economics sowie International Management in Maastricht, Moskau und Lissabon. Danach war sie zunächst als Beraterin bei McKinsey & Company tätig. Sie zählt laut Fachmagazin *PR REPORT* zu den „Top 30 unter 30“ der Kommunikationsbranche.

**Dirk Metz** begann seine berufliche Laufbahn als Journalist und war später mehr als elf Jahre als Staatssekretär und Sprecher der Hessischen Landesregierung tätig. 2010 machte er sich selbstständig, um Unternehmen und Organisationen in kritischen Situationen zur Seite zu stehen. Ehrenamtlich betätigte er sich als Sprecher der Familie des ermordeten Regierungspräsidenten Walter Lübcke. dpa



**Jana Lautenschläger** LMK



**Dirk Metz** LMK

### Presseverband fordert Schutz von Journalisten

**Tel Aviv/Gaza** – Der Auslands-presseverband in Israel (FPA) hat die Tötung von fünf Journalisten bei einem israelischen Angriff im Gazastreifen verurteilt. Der Verband sei „empört und schockiert“ über den Vorfall im Nasser-Krankenhaus in Chan Junis, hieß es in einem Post auf der Plattform X. Eine Gruppe von Journalisten internationaler Medien – darunter Reuters, AP und Al-Dschasira – sei gemeinsam getötet worden. Es handele sich um einen der Vorfälle mit den meisten getöteten Journalisten, die für internationale Medien arbeiteten, seit Beginn des Kriegs. „Wir rufen Israel auf, ein für alle Mal die abscheuliche Praxis zu beenden, gezielt Journalisten anzugreifen“, hieß es weiter in der Mitteilung. Das Auswärtige Amt hat den Angriff auf das Krankenhaus verurteilt. dpa

### SPD Berlin findet wohl Kandidaten

**Berlin** – Die Berliner SPD ist bei ihrer Suche nach einem Spitzenkandidaten für die Wahl 2026 offensichtlich fündig geworden. Wie es aus verschiedenen Parteiquellen hieß, soll der 46-jährige Steffen Krach die SPD, die seit 2023 nur noch als Juniorpartner der CDU mitregiert, wieder nach vorn bringen. Aktuell ist er Regionspräsident in Hannover. Zuvor war Krach zwischen 2014 und 2021 Staatssekretär für Wissenschaft in Berlin. Nach SPD-Angaben wurden zuletzt intensive Gespräche über die wichtige Personalie geführt. dpa

### PRESSE

#### Verstärkter Schutz

Das polnische Nachrichtenmagazin *Polityka* zu deutschen Eurofighter-Kampfflügen in Polen: Die deutsche Luftwaffe hat ihren für Polen historisch bedrohlichen Namen beibehalten. Heute jedoch ist das schwarze Kreuz das Zeichen verbündeter Luftstreitkräfte. Fünf deutsche Eurofighter verstärken den Schutz des polnischen Luftraums und entlasten unsere Kampfflüge vom Typ F-16.

#### Verbote aufheben

Die Londoner *Times* über US-Verbote für den Einsatz weitreichender Waffen durch die Ukraine: Es ist höchste Zeit, dass diese Beschränkungen, die die militärische Bedeutung der Waffen sabotieren, aufgehoben werden. Überdies sollte Trump auf die Forderung seiner eigenen Anhänger hören, insbesondere auf die von Senator Lindsey Graham, der eine neue Runde harter Sanktionen fordert, um die Kriegswirtschaft Russlands zu lähmen.

#### Verheerende Folgen

Die *Neue Zürcher Zeitung* zur Lage in der Ostukraine: Nun sind in den bis heute von Russland gehaltenen Gebieten des Donbass sowie in Saporischja und Cherson schon mehr als drei Jahre vergangen, seit sie in russische Gewalt geraten sind. Die Folgen sind verheerend. Vor dem Krieg lebten dort laut Schätzung des Forschers Nikolai Petrow 6,4 Millionen Personen (ohne Krim). Heute leben dort weniger als 3,5 Millionen Personen. Die restlichen sind geflüchtet, nach Russland entführt oder getötet worden.